

# Compte rendu CSE du 25 Novembre 2021

Bonjour à tous,

Lors du CSE, la Direction a posé la première brique du nouveau plan stratégique en commençant l'externalisation des activités de la CEMP vers une filiale du groupe : **BPCE Services**.

Aujourd'hui, ce sont les 6 emplois du service paie qui sont concernés mais demain... ce sera sûrement l'un d'entre vous, la Direction nous a confirmé travailler en ce sens !

Il s'agit d'augmenter notre résultat et de diminuer notre coefficient d'exploitation en externalisant et détruisant les activités et les emplois de la CEMP !

## Consultation sur l'externalisation du service paie vers BPCE Services

L'ensemble des élus ont voté contre l'externalisation des 6 postes du service paie vers BPCE Services. En effet, il est impossible de cautionner les pertes d'emploi et encore moins dans une Entreprise en si bonne santé financière !!!!

**En parlant de santé !** Notre nouvelle Direction RH a particulièrement montré sa « bienveillance » !!! Pour la petite histoire : elle a laissé se dégrader la situation de travail de nos 6 collègues jusqu'à leur Burn out !

Pourtant, nous avons officiellement interpellé la Direction en CSE en Février et en Mars 2021, la Manager avait elle aussi interpellé par mail sa direction à de multiples reprises mais rien n'y fait la Direction est restée sourde.

En fait, l'histoire était courue d'avance, « *comme quand on veut tuer son chien on l'accuse d'avoir la rage* » ...La Direction a organisé l'externalisation du service quoi qu'en soit le coût pour les salariés !! Honteux !!

Sur le sujet de la qualité de service qui sera proposé, même si évidemment BPCE Services dit garantir le niveau de service, on peut s'attendre à une perte de proximité et de qualité.

## Question sur l'utilisation de tableau de suivi nominatifs des non vendeurs de produit Auto 5

Nous avons été interpellés sur la diffusion, en DC Tarn, à l'ensemble des managers, d'une liste des salariés (avec matricule, nom, prénom et poste occupé).

Nous avons demandé à la Direction par courrier (**avec copie à l'inspection du travail**) de faire cesser cette pratique.

La direction a dû s'en expliquer auprès de l'Inspection du Travail et mettre un terme à cette pratique qui nuit au respect des personnes et porte atteinte à leur image.

Me Bredzinski a pour autant tenté de minimiser en qualifiant de « maladresse » ce fonctionnement. Nous lui avons demandé si la Direction pensait à adresser des excuses ? ce qui se fait normalement en cas de « maladresse »... il semblerait que Non !

## **Changement d'horaires agence du Languedoc**

Les élus ont unanimement voté pour ce changement qui va dans le sens de ce que souhaitent les salariés.

L'agence devrait basculer sur le rythme du mardi au Samedi début Janvier 2022.

Nous avons demandé qu'un accompagnement avec la médiation et un vigile soit prévu lors de ce changement.

La Direction va prévoir un vigile le lundi (entrée BDR) et demander à étendre sur la journée la présence du personnel de médiation, par ailleurs un accompagnement de la ligne managériale sera fait.

Concernant les éventuels impacts sur la satisfaction clientèle, rien de prévu, mais s'il y a des conséquences le manager de terrain devra le faire remonter.

## **Bilan au 30 Septembre du nouveau schéma d'appel**

La Direction aligne des chiffres largement positifs en ce qui concerne le but recherché :

A savoir, une augmentation de la satisfaction client, une baisse notable du volume global des appels et une forte augmentation du nombre d'appels répondus. Donc satisfécit ?!?

Oui c'est bien mais, nous voulions un bilan qui tienne compte de la satisfaction des utilisateurs... C-à-d vous ! et là c'est le blanc...

Bon on les a aidés ! Car en fait vous passez plus de temps à répondre au téléphone qu'avant (ne parlons pas des mails) et vous êtes très nombreux à vous exprimer sur la pression permanente induite. Mais au final, il s'agit juste de votre qualité de vie au travail et ce sujet n'émeut pas beaucoup notre Directoire.

## **Formation en dehors du temps de travail**

Le sujet des E-learning réalisés en dehors du temps de travail (pause repas, soir et WE) est rappelé sans cesse et pour cause, il s'agit de travail dissimulé !

La Direction a consenti de faire un rappel très clair mais surtout de réaliser une étude sur les volumes de formation réalisés en dehors du temps de travail. Nous serons vigilants sur ce sujet afin de rétablir l'équilibre vie professionnelle vie personnelle et de mettre fin à cette habitude de ne plus payer votre travail. A suivre...

**Prenez soin de vous et bien sûr n'hésitez pas à communiquer avec nous  
L'équipe syndicale**

